
Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social



Healthcare **Interpretation** Network

Soutenu par :



Imprimé grâce au soutien financier de
l'Association de l'industrie de la langue/Language Industry Association

Publié par le Healthcare Interpretation Network – HIN
Toronto (Canada)
Première édition, novembre 2007
© Healthcare Interpretation Network, 2007. Tous droits réservés.
www.healthcareinterpretationnetwork.ca

Le Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social (National Standard Guide for Community Interpreting Services) fait partie du domaine public et peut être reproduit dans son format actuel en vertu de la loi sur le droit d'auteur lié à l'utilisation équitable. Aucune modification ne peut être apportée sans la permission écrite du comité d'orientation de Healthcare Interpretation Network (HIN Policy Committee).

La traduction en français du présent guide des normes a été fournie par All Languages Ltd., grâce au financement accordé à l'AILIA par le truchement du Programme de renforcement du secteur langagier au Canada (PRSLC).

Sommaire

1. Étendue du guide des normes	4
2. Introduction.....	4
3. Reconnaissance	6
4. Définitions	11
5. Qualifications de l'interprète.....	18
Aptitudes et compétences.....	18
Compétences liées à l'interprétation.....	18
Compétences linguistiques	18
Compétences technique et en recherche	19
Entregent	19
6. Responsabilités des clients	21
7. Responsabilités des fournisseurs de services d'interprétation – FSI	23
8. Rôle et responsabilités des interprètes	25
9. Contextes	27
Annexe I.....	28
Normes de pratique et principes de déontologie (PFI).....	28
Exactitude et fidélité.....	30
Confidentialité	32
Impartialité.....	33
Respect des personnes.....	34
Maintien des limites liées au rôle.....	35
Responsabilité	36
Professionalisme.....	37
Compétence continue.....	38
Annexe II.....	39
Classification linguistique / Langues de travail	39
Annexe III	40
Associations professionnelles	40
Annexe IV.....	43
Interprétation en soins de santé	43
Annexe V	46
Interprétation juridique.....	46
Bibliographie.....	50

Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social

1. Étendue du guide des normes

Le présent guide des normes nationales indique les exigences liées à la prestation de services d'interprétation de qualité en milieu social afin de faire en sorte que la prestation desdits services soit fiable à l'échelle nationale.

L'interprétation en milieu social (également appelée interprétation institutionnelle) est d'ordinaire réalisée en mode consécutif au cours d'une interaction semblable à un dialogue. Cela permet la communication entre des interlocuteurs dont les compétences sont limitées en anglais ou en français et des prestataires de services publics tels que les fournisseurs de soins de santé, les organismes gouvernementaux, les centres communautaires, les institutions à caractère juridique, les établissements d'enseignement et les services sociaux.

Les interprètes qui travaillent dans ce type de contexte le font ordinairement vers et à partir de deux de leurs langues de travail.

Le présent guide des normes s'applique uniquement à l'interprétation en milieu social.

2. Introduction

À ce jour, aucun organisme national canadien n'a fourni de définitions claires et cohérentes quant aux caractéristiques d'un interprète en milieu social qualifié et aux compétences que celui-ci devrait posséder, ce qui laisse les interprètes, les organismes qui les embauchent et le public en général une impression vague du rôle de l'interprète ou de ce qu'on attend de celui-ci. En conséquence, la qualité de l'interprétation dans l'ensemble du Canada a manqué de cohérence, ce qui a entraîné une communication potentiellement incomplète, inexacte et dangereuse.

Une fois adopté, ce premier guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social promouvra la qualité la plus élevée en matière d'interprétation pour l'évaluation, la formation, l'embauche et la surveillance du rendement et, éventuellement, pour la reconnaissance professionnelle future. Il servira également d'outil éducatif pour le public en général. On comprend qu'il faudra un certain temps avant que tous les interprètes en milieu social satisfassent à cette norme, de sorte que toutes les combinaisons linguistiques pourront y faire appel en tout temps et dans tous les contextes.

Le présent guide des normes fournit une base commune pour la compréhension des services d'interprétation en milieu social. L'adoption du présent guide à l'échelle nationale est cruciale pour atteindre à la professionnalisation dans le domaine.

Le document englobe les définitions de la terminologie relative à l'interprétation, les exigences liées aux ressources humaines, les responsabilités des parties intervenant dans l'interprétation – les clients, les fournisseurs de services d'interprétation et les interprètes, les normes professionnelles de la pratique, les principes de déontologie de base et les autres aspects pratiques.

3. Reconnaissance

L'élaboration du Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social est une initiative du comité d'orientation de Healthcare Interpretation Network et a été rendue possible grâce aux efforts et au dévouement de particuliers et d'organismes qui représentent une large gamme de secteurs dans l'ensemble du Canada.

Les organismes suivants ont travaillé à la création du Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social.

Healthcare Interpretation Network – HIN

www.healthcareinterpretationnetwork.ca

Fondé en 1990 et incorporé en 2004, HIN est un réseau composé de particuliers et d'organismes engagés dans l'amélioration de l'accès aux soins de santé de haute qualité pour les patients ayant des compétences limitées en anglais. HIN, organisme à but non lucratif, fournit une tribune pour :

- L'élaboration de stratégies permettant de favoriser la sensibilisation à l'égard des obstacles linguistiques qui entravent la prestation de soins de santé de qualité aux populations de patients en Ontario dont les compétences en anglais sont limitées.
- Reconnaître la nécessité d'élaborer des normes permettant d'orienter la formation des interprètes dans le secteur des soins de santé.
- L'échange de renseignements au sujet de l'interprétation en soins de santé.

Les objectifs de HIN sont les suivants :

- Permettre et améliorer l'accès aux soins de santé en prodiguant un enseignement sur le besoin en interprétation et traduction dans la prestation des soins de santé en Ontario.
- Mener des recherches, diffuser l'information et assurer la sensibilisation en ce qui concerne les services de traduction et d'interprétation dans le secteur des soins de santé.
- Recueillir des fonds et fournir des ressources pour l'éducation et pour la formation d'interprètes qualifiés.
- Promouvoir une formation et des normes professionnelles communes en ce qui concerne la prestation de services de traduction et d'interprétation.

Association de l'industrie de la langue/Language Industry Association – AILIA

www.ailia.ca <http://secure.ailia.ca/>

AILIA représente des organismes œuvrant dans la prestation de services linguistiques (traduction, cours de langues, technologies langagières). AILIA s'est employée à améliorer les normes de l'industrie de la langue au Canada. Elle prend maintenant une part active dans le soutien à l'interprétation en milieu social par l'entremise de son comité de traduction.

La mission de l'AILIA est de faire la promotion de l'industrie canadienne de la langue et d'en accroître la compétitivité tant sur le marché national que sur les marchés étrangers en jouant activement son rôle de porte-parole, en assurant le partage d'information et en soutenant le développement de mécanismes de reconnaissance professionnelle.

Les objectifs de l'AILIA sont les suivants :

- Promouvoir les intérêts de l'industrie langagière.
- Servir de base commune à l'action de tous les participants de l'industrie.
- Devenir un forum pour tous les membres de l'industrie.
- Améliorer la visibilité de l'industrie.
- Rassembler les initiatives afin de pouvoir relever les défis de l'industrie.
- Élaborer des stratégies communes en matière de ressources humaines.
- Promouvoir l'innovation ainsi que la recherche et le développement.
- Faciliter le réseautage entre l'industrie et des partenaires d'autres secteurs, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.
- Devenir le représentant incontournable de l'industrie pour le secteur public.
- Stimuler les efforts des intervenants de l'industrie tant au niveau national qu'au niveau international.
- Soutenir l'émergence d'alliances et de projets permettant d'étendre l'industrie.

Maillon essentiel Canada

www.criticallink.org

Maillon essentiel Canada est un organisme à but non lucratif cherchant à promouvoir l'interprétation en milieu social dans les secteurs suivants : services sociaux, domaine juridique et soins de santé. Tout en mettant surtout l'accent sur l'interprétation de langues parlées, l'organisme collabore de près avec ceux qui travaillent dans le domaine de l'interprétation gestuelle. Maillon essentiel Canada assume son mandat des manières suivantes :

- En encourageant l'établissement de normes pour les interprètes travaillant en milieu social.
- En encourageant et en diffusant la recherche dans le domaine de l'interprétation en milieu social.
- En contribuant à la discussion concernant les niveaux d'étude et de formation requis pour les interprètes en milieu social.
- En œuvrant pour que les organismes de services sociaux, les services juridiques et les établissements de santé fournissent à la clientèle un service professionnel d'interprétation en milieu social.
- En sensibilisant le public au fait que l'interprétation en milieu social est une profession.

Association canadienne des compagnies de traduction et d'interprétation – ACCTI

www.accti.org

L'ACCTI est une association à but non lucratif qui s'engage à représenter les intérêts de compagnies canadiennes œuvrant en traduction et en interprétation et à représenter les intérêts publics en faisant appel aux critères d'adhésion et de désignations axés sur la qualité. ACCTI a participé activement aux développements survenus dans le domaine de l'interprétation en milieu social.

Un comité consultatif spécial a été mis sur pied afin de rédiger le Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social. Le comité était composé de représentants issus des quatre organismes susmentionnés ainsi que d'autres parties œuvrant dans le domaine de l'interprétation en milieu social.

Le guide a été préparé par :

le comité d'orientation de Healthcare Interpretation Network (HIN)

Lola Bendana

Multi-Languages Corporation

Healthcare Interpretation Network – HIN

Conseil d'administration

Association de l'industrie de la langue

Language Industry Association AILIA

Conseil d'administration

**Association canadienne des
compagnies de traduction et
d'interprétation – ACCTI**

Elba de Leon

St. Joseph Health Centre

Directrice des services d'interprétation

Healthcare Interpretation Network – HIN

Conseil d'administration

Lisete Figueiredo

Healthcare Interpretation Network – HIN

Conseil d'administration

Maillon essentiel Canada

Conseil d'administration

Axelle Janczur

**Access Alliance Multicultural Health
and Community Services**

Directrice générale

Healthcare Interpretation Network – HIN

Conseil d'administration

Maillon essentiel Canada

Membre

Comité consultatif spécial

Diana Abraham

**Ministère des Affaires civiques et de
l'Immigration de l'Ontario**

Ancienne conseillère principale en
programmes

Maillon essentiel Canada

Membre fondateur

Healthcare Interpretation Network – HIN

Conseil d'administration

Wilma Alvarado-Little

**Center for the Elimination of Minority
Health Disparities
University at Albany, SUNY New York**

Jake Atteslander

Seneca College

Suzanne Barclay

The Provincial Language Service

Maillon essentiel Canada Conseil d'administration	(Consultation avec les parties intéressées uniquement)
Silvana Carr Collège communautaire de Vancouver	Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario – ATIO
Maillon essentiel Canada Conseil d'administration	Alain Otis Université de Moncton
Nelida Chan Gouvernement de l'Ontario	Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada (CTTIC) Conseil d'administration
Université York Présidente du sous-comité 1 du Comité consultatif canadien (CCC) du comité technique 37 (CT 37) de l'ISO et animatrice internationale de l'ISO/TC37/SC2/WG6 (procédures de traduction et d'interprétation ou d'interprétation)	Paul Penzo All Languages Ltd. Association canadienne des compagnies de traduction et d'interprétation – ACCTI Conseil d'administration
Anne-Marie De Vos Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) Conseil d'administration	Gonzalo Peralta Association de l'industrie de la langue Language Industry Association – AILIA Président
Casey Fallon Division des services aux tribunaux Ministère du Procureur général de l'Ontario	Jeannine Roy Office régional de la santé de Winnipeg
María Constanza Guzmán Collège universitaire Glendon Université York	Debra Russell University of Alberta Maillon essentiel Canada Conseil d'administration
Paola Ludovici Lexi-tech International	Wilson Teixeira Able Translations Ltd. Association de l'industrie de la langue Language Industry Association – AILIA Conseil d'administration
Julio Montero Able Translations Ltd.	Association canadienne des compagnies de traduction et d'interprétation – ACCTI Conseil d'administration
Suzanne Mondoux Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) Conseil d'administration	Cheryl Girard Wrixon CON*NECT Strategic Alliances
Conseil d'administration de l'ATIO	

4. Définitions

Pour les besoins du présent guide, les expressions suivantes sont définies comme suit :

Expression	Définition
Reconnaissance professionnelle	La reconnaissance conférée par les établissements d'enseignement à leurs diplômés ou remise après la réussite de programmes de formation, qui permet d'établir que ces derniers satisfont aux normes de manière continue, et qu'ils sont de ce fait prêts à exercer leur profession.
Interprète reconnu	Un interprète qui a satisfait aux critères de sélection d'un organisme particulier et à qui a été conféré une certaine reconnaissance. Un interprète reconnu N'est PAS nécessairement interprète agréé NI interprète judiciaire agréé NI interprète de conférence agréé.
Interprète spécial	Un particulier sans formation qui déclare avoir la maîtrise de deux langues pertinentes, qui offre ses services d'interprète ou est sollicité pour ses services. Également appelé interprète non professionnel.
Interprétation bidirectionnelle	L'interprétation dans les deux langues, passant de l'une à l'autre, tant comme langue de départ que comme langue d'arrivée.
Personne bilingue	Une personne ayant un certain degré de compétence dans deux langues. Un interprète compétent se caractérise minimalement par un degré élevé de bilinguisme, mais cette qualité à elle seule ne suffit pas pour être capable d'interpréter.
Certificat	Un document qui prouve que des objectifs d'apprentissage spécifiques ont été atteints. Une personne qui détient un certificat en relation avec une formation d'interprète N'est PAS nécessairement interprète agréée NI interprète judiciaire agréée NI interprète de conférence agréée.
Agrément	Une procédure par laquelle une organisation professionnelle reconnaît ou atteste qu'une personne est qualifiée pour la prestation d'un service particulier. L'agrément fait appel à une évaluation formelle, produite à l'aide d'un outil qui a fait l'objet de tests de validité et de fiabilité, ¹ de sorte que

¹ National Council on Interpreters in Healthcare (NCIHC). *National Standards of Practice for Interpreters in Healthcare*, septembre 2005.

Expression	Définition
	l'organisme chargé d'accorder l'agrément est assuré que la personne en question détient les compétences requises pour la prestation de services d'interprétation. Un certificat de formation NE constitue PAS un agrément.
Interprète agréé	Un interprète professionnel qui a été reconnu compétent par une organisation professionnelle grâce à l'administration de tests rigoureux basés sur des critères appropriés et cohérents. Des interprètes qui ont reçu une formation limitée ou à qui un test de sélection a été administré par un bureau de présentation ou un organisme qui emploie des interprètes juridiques ou du secteur des soins de santé NE sont PAS considérés comme étant agréés.
Organisme chargé de l'agrément	Une association professionnelle qui agréé les interprètes.
Client	Un particulier ou un organisme qui achète ou demande des services d'interprétation.
Interprétation en milieu social	<p>Il s'agit de l'interprétation bidirectionnelle pendant la communication entre personnes parlant des langues différentes. Le contexte est celui de la prestation de services publics tels que les services communautaires ou de soins de santé dans des milieux tels que les organismes gouvernementaux, les centres communautaires, les cliniques juridiques, les établissements d'enseignement et les centres de services sociaux.</p> <p>D'autres expressions ont été utilisées pour décrire l'interprétation en milieu social telles que l'« interprétation dans la fonction publique », l'« interprétation culturelle », l'« interprétation du dialogue », l'« interprétation institutionnelle », l'« interprétation de liaison » et l'« interprétation spéciale ». Cependant, l'interprétation en milieu social reste l'expression la plus répandue au Canada.</p>
Interprétation consécutive	<p>L'interprétation consécutive est l'un de deux modes d'interprétation.</p> <p>Il existe deux formes d'interprétation consécutive :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La forme longue ou classique est d'ordinaire utilisée pour l'interprétation de conférence : l'interprète écoute tous les commentaires du conférencier ou un passage important, puis reconstitue le discours à l'aide des notes qu'il a prises.

Expression	Définition
	<p>2. La forme courte ou séquentielle est utilisée pour l'interprétation juridique ainsi que pour la plupart des séances d'interprétation en milieu social et se fait phrase par phrase plutôt que par paragraphe ou discours entier.</p> <p>Dans cette forme d'interprétation, l'interprète peut interrompre l'interlocuteur et lui demander de répéter, de clarifier ou de reformuler sa phrase afin d'assurer l'exactitude et l'exhaustivité du message transmis.</p>
Interprétation de conférence téléphonique	Il s'agit d'une forme d'interprétation à distance entre trois personnes ou plus qui s'entretiennent au téléphone. Elle est également appelée interprétation par téléphone.
Interprétation de conférence	Une forme d'interprétation réalisée lors de conférences, fréquemment à l'occasion de présentations ou lorsque des discours sont prononcés. Elle peut être rendue en mode consécutif ou simultané, mais implique que l'interprète traduise uniquement dans un sens, d'habitude à partir d'une langue de départ vers sa langue maternelle ou sa langue préférée.
Interprétation juridique	L'interprétation a lieu dans un tribunal et l'interprète est tenu d'interpréter de façon consécutive ou simultanée pour un particulier ayant des compétences limitées en anglais ou en français qui prend part à une procédure judiciaire.
Domaine	Question débattue, champ, secteur ou industrie. ²
Interprétation d'accompagnement	Interprétation qui a lieu lorsqu'un interprète accompagne un particulier ayant des compétences limitées en anglais ou en français pendant une période programmée à l'avance et qui facilite la communication dans divers milieux et contextes. L'interprétation d'accompagnement est également connue comme étant l'interprétation chuchotée.
Interprétation à la première personne du singulier	L'interprétation est réalisée en usant de la première personne du singulier (le « je »), également appelée interprétation du discours direct.

² American Society of Testing Materials (ASTM)

Expression	Définition
Interprétation en soins de santé	L'interprétation est réalisée dans un établissement de soins de santé et l'interprète est tenu d'interpréter soit en mode consécutif, soit simultanément, pour un particulier qui ne maîtrise pas la langue dans laquelle les services de soins de santé sont prodigués.
Interprétation	Le fait de faciliter la communication verbale entre deux parties ou plus qui ne parlent pas la même langue en transmettant aussi fidèlement que possible le message d'origine de la langue de départ vers la langue d'arrivée.
Fournisseur de services d'interprétation (FSI)	<p>Un particulier ou un organisme qui fournit des services d'interprétation. Remarque : « fournisseur de services » est largement utilisé pour désigner les membres du personnel d'un organisme qui travaillent avec un client.</p> <p>Pour les besoins du présent guide des normes nationales, l'expression fait référence aux personnes qui prodiguent des services d'interprétation.</p>
Interprète	Une personne qui facilite la communication verbale entre deux parties ou plus qui ne parlent pas la même langue en transmettant aussi fidèlement que possible le message d'origine de la langue de départ vers la langue d'arrivée.
Mode d'interprétation	La forme que prend l'interaction et la manière dont la séance d'interprétation se déroule. Les modes comprennent l'interprétation consécutive et l'interprétation simultanée. Chaque mode correspond à des circonstances et à des besoins particuliers.
Combinaison linguistique	Les deux langues servant tour à tour de langues de départ ou d'arrivée pour un particulier qui interprète dans le cadre d'un mandat particulier.
« LEP/LFP »	Particulier ayant des compétences limitées en anglais ou en français.
« LLD »	Langues à faible diffusion (langues moins répandues).
Relais de	L'interprète reçoit un message d'un interlocuteur et le transmet par la suite

Expression	Définition
messages	à un autre interlocuteur dans la langue d'arrivée.
Prise de notes	La prise de notes, élément essentiel de l'interprétation consécutive, comprend la consignation sur papier de noms, d'adresses, de dates et d'expressions spécifiques pouvant être difficiles à mémoriser pendant le court laps de temps dont dispose l'interprète avant d'interpréter.
Interprétation sur place	L'interprétation est réalisée par un interprète présent à proximité des parties. Également appelée « interprétation en tête-à-tête »
Interprète professionnel	Il s'agit d'un particulier à l'aise dans deux langues, doté de la formation et de l'expérience appropriées, qui est capable d'interpréter avec cohérence et exactitude et qui adhère aux normes de pratique et aux principes de déontologie. ³
Registre	Niveau stylistique ou social dont use un locuteur. Le choix du registre utilisé par l'interlocuteur est en général défini par le thème particulier, les parties auxquelles il s'adresse et le degré de formalité perçue dans une situation donnée. Le registre est également lié au type d'activité, au niveau d'éducation, etc. (par exemple familial, juridique, médical, scientifique, religieux). ⁴
Interprétation de relais	<p>Un processus d'interprétation dans lequel deux particuliers qui tentent de communiquer le font par l'entremise de deux interprètes dont chacun parle uniquement l'une des deux langues requises en plus d'une troisième langue qu'ils ont en commun.</p> <p>Ce type d'interprétation est également appelé « relais double ». Bien que certaines des langues moins répandues en rendent l'emploi parfois nécessaire, il faut l'éviter autant que possible car cela augmente le risque de distorsions.</p>

³ Normes de pratique et principes de déontologie dans le cadre du programme d'études menant au certificat de formation en interprétation

⁴ National Council on Interpreters in Healthcare (NCIHC). *National Standards of Practice for Interpreters in Healthcare*, septembre 2005.

Expression	Définition
Interprétation à distance	L'interprétation est réalisée par un interprète qui ne se trouve pas directement en présence des interlocuteurs; il interprète par ex. au moyen du téléphone ou de la visioconférence. ⁵
Traduction à vue	Lire à haute voix dans une langue un document rédigé dans une autre langue. Ce type d'interprétation est réalisé lorsqu'il faut exprimer oralement et de manière instantanée le contenu d'un document écrit.
Langues signées	<p>Langues visuelles et spatiales utilisées par les personnes sourdes. Les langues signées sont des langues naturelles qui comportent leurs propres structures grammaticales et leur propre lexique.</p> <p>Deux langues signées officielles existent au Canada : l'American Sign Language (ASL), utilisée par les membres de la communauté des personnes sourdes anglophones et la <i>langue des signes québécoise</i> (LSQ), utilisée par les membres de la communauté des personnes sourdes francophones.</p>
Interprétation simultanée	La transmission presque instantanée du message de l'interlocuteur de la langue de départ vers la langue d'arrivée.
Langue de départ	La langue à partir de laquelle la traduction ou l'interprétation est effectuée.
Langue d'arrivée	La langue vers laquelle la traduction ou l'interprétation est effectuée.
Traduction	Le fait de transposer la signification d'un texte écrit à partir d'une langue (départ) vers une autre langue (arrivée) en rédigeant un texte d'arrivée équivalent qui conserve les éléments liés à la signification, à la forme et au ton du texte d'origine.
Traducteur	La personne qui transmet la signification d'un texte écrit dans une langue de départ vers une langue d'arrivée en rédigeant dans la langue d'arrivée un texte équivalent qui conserve les éléments liés à la signification, à la forme et au ton du texte d'origine.
Interprétation	Le principe voulant qu'au cours d'une séance l'interprète informe toutes les

⁵ American Society of Testing Materials (ASTM)

Expression	Définition
« transpara- rente »	parties de toute action qu'il compte entreprendre, y compris parler pour lui-même, en plus d'interpréter directement. ⁶
Énoncé	Un ensemble indissociable de mots en matière de communication orale. Il est en général, mais pas toujours, précédé et suivi d'un silence.
Interprétation par visiocon- férence	L'interprétation à distance fait appel à une caméra vidéo lorsque l'une des parties impliquées ou plus d'une ne se trouvent pas au même endroit. Cela permet à chacune des parties de s'entendre et de se voir sur un écran de télévision.
Interprétation simultanée chuchotée	Il s'agit du type d'interprétation au cours de laquelle l'interprète prend place à côté d'une ou de plus d'une personne ayant des compétences limitées en anglais ou en français et chuchote dans la langue d'arrivée le contenu du discours. Également appelée « chuchotage ».
Langues de travail	Voir Annexe II

⁶ National Council on Interpreters in Healthcare (NCIHC). *National Standards of Practice for Interpreters in Healthcare*, septembre 2005.

5. Qualifications de l'interprète

Aptitudes et compétences

Les interprètes en milieu social doivent avoir les compétences suivantes :

Compétences liées à l'interprétation

Les compétences liées à l'interprétation comprennent la capacité d'interpréter un message en passant d'une langue à une autre dans le mode qui s'applique. Cela comprend la capacité d'évaluer et de comprendre le message originel et de le transmettre dans la langue d'arrivée sans omissions, ajouts ou distorsions. Cela comprend le fait pour l'interprète de connaître son rôle ou et d'être conscient du rôle qu'il a à jouer au cours de la séance d'interprétation.

Aptitudes liées à l'interprétation

L'interprète doit :

- Posséder des compétences pour l'écoute active et s'efforcer de les améliorer grâce à l'autoformation.
- Posséder de bonnes capacités pour la fixation mnémonique.
- Être capable de prendre des notes au cours du mandat de l'interprétation afin de s'assurer de l'exactitude des informations transmises.
- Être capable de transposer et de verbaliser mentalement dans la langue d'arrivée.

Compétence linguistique

La compétence linguistique comprend la capacité de comprendre la langue de départ et d'appliquer cette connaissance pour rendre le message avec le plus d'exactitude possible dans la langue d'arrivée.

Capacités langagières

L'interprète doit :

- Posséder une connaissance et une compréhension approfondies de ses langues de travail et de la gamme de registres langagiers nécessaires.
- Connaître les sujets traités et la terminologie pertinente.

Compétences technique et en recherche

Les compétences en recherche comprennent la capacité d'acquérir de manière efficace les connaissances spécialisées et linguistiques supplémentaires nécessaires pour interpréter les cas spécialisés. Les compétences en recherche exigent également de l'expérience dans l'utilisation d'outils de recherche et la capacité d'élaborer des stratégies convenables pour l'utilisation efficace des sources d'information disponibles.⁷

Entregent

L'interprète doit :

- Posséder de solides aptitudes pour la communication
- Être poli, respectueux et diplomate.
- Être capable d'entretenir de bonnes relations avec les gens.
- Avoir un bon jugement.

Les aptitudes et les compétences susmentionnées doivent être confirmées par les formations suivantes :

- a. Des études postsecondaires, de préférence un baccalauréat reconnu d'une durée d'au moins trois ans en traduction, en interprétation ou dans un domaine connexe.
- b. Une formation ou une éducation en interprétation auprès d'un établissement d'enseignement reconnu.
- c. Réussite d'un examen de compétence linguistique (tel que le CILISAT ou ILSAT en Ontario)
- d. Expérience attestée par des documents à l'appui dans ce domaine.

Dans le cas où les critères susmentionnés ne peuvent être satisfaits, le prestataire devra :

- Faire appel à des interprètes différemment qualifiés et compétents dont l'éducation, la formation et l'expérience permettent de mener à bien le mandat.
- Se servir de procédures liées à « l'étude du dossier » pour sélectionner les meilleurs interprètes professionnels dont la candidature est consignée dans les dossiers.
- Affecter l'interprète le plus qualifié possible en se fondant sur la nature du mandat et sur la langue en question.

⁷ EN 15038 / C**/CGSB-131.10 : l'Office des normes générales du Canada (ONGC) – Comité sur les services de traduction (normes en cours de préparation)

-
- Surveiller, évaluer et modifier de manière adéquate et continue le statut de l'interprète en fonction du rendement.

6. Responsabilités des clients

Le client doit :

1. Informer constamment le fournisseur de services d'interprétation (organisme ou interprète) de tous les risques connus et fournir tout conseil et toute mesure de protection et de sécurité en général disponibles aux personnes qui participent à l'événement qui fait l'objet d'une interprétation. L'interprète ne devra jamais être contraint de prendre part à une situation qui représente un risque pour sa santé et son bien-être.⁸
2. Respecter les normes de la pratique et les principes de déontologie⁹ en tout temps.
3. Fournir autant d'informations que possible au sujet du mandat requis, telles que le contexte et les textes parallèles ainsi que les notes du conférencier. L'information aidera l'interprète à faire sa recherche sur le sujet traité et à en prendre connaissance. Tout document, fichier déjà traduit ou glossaire lié au cas est essentiel à la réussite du mandat.

Lorsqu'il travaille en collaboration avec des interprètes, le client doit :

1. Prévoir du temps supplémentaire en sus de ce qui est normalement requis dans le contexte d'une rencontre où l'interprétation est exclue.
2. Éviter d'utiliser des phrases complexes et longues, des expressions argotiques, idiomatiques, un vocabulaire ou un jargon très technique.
3. Parler clairement et à débit modéré.
4. Parler directement à l'interlocuteur dont les compétences sont limitées en anglais ou en français et non à l'interprète.
5. Ne jamais demander l'opinion de l'interprète.
6. En ce qui concerne les mandats de longue durée, offrir des pauses à des intervalles convenables car l'exactitude décroît au fil du temps.
7. Permettre des pauses fréquentes afin que l'interprète puisse efficacement transmettre toutes les informations.

⁸ American Society of Testing Materials (ASTM)

⁹ Normes de pratique et principes de déontologie dans le cadre du programme d'études menant au certificat de formation en interprétation

-
8. Être conscient de la communication non verbale.
 9. Encourager l'interprète à demander au besoin une clarification.
 10. Fournir un environnement de travail approprié.
 11. Constamment s'assurer que le mode approprié d'interprétation est utilisé (consécutif ou simultané).

7. Responsabilités des fournisseurs de services d'interprétation – FSI

Les organismes qui retiennent les services d'interprètes en milieu social doivent mettre des procédures documentées en place pour la sélection des personnes conformément aux Guide des normes nationales destiné aux services d'interprétation en milieu social. Les organismes doivent s'assurer que les compétences requises sont mises en valeur et à jour.

Les fournisseurs de services d'interprétation coordonnent la prestation du service d'interprétation avec les clients et les interprètes.

Responsabilités envers le client

Le fournisseur de services d'interprétation doit :

1. S'assurer que tous les interprètes embauchés ou engagés sur une base contractuelle sont des professionnels qualifiés capables d'effectuer la tâche spécifiée.
2. Divulguer les qualifications de l'interprète au client surtout si l'interprète disponible ne satisfait pas aux exigences propres à ce contexte précis.
3. Informer le client sur la manière de travailler efficacement avec les interprètes.
4. Aviser le client sans délai si un interprète n'est pas disponible pour la langue demandée.
5. Fournir au client une entente détaillée entre le client et le FSI indiquant l'établissement de la tarification, les modalités, les politiques et les procédures liés aux mandats d'interprétation.

Responsabilités envers l'interprète

Le fournisseur de services d'interprétation doit :

1. Fournir à l'interprète des informations détaillées au sujet du mandat. Cela comprend :
 - a. Demander le contexte, des documents de la part du client, s'il y a lieu.
 - b. Transmettre tout glossaire ou toute ressource disponible.
 - c. Fournir des détails administratifs tels que l'adresse complète, les coordonnées des personnes-ressources, etc.
2. S'assurer de fournir à l'interprète des conditions de travail appropriées. Cela comprend :
 - a. Promouvoir un milieu de travail approprié.
 - b. Mettre le client au courant des besoins de l'interprète.
 - c. Fournir le nombre requis d'interprètes ou une équipe d'interprètes, s'il y a lieu.

-
3. Verser la rémunération selon un délai raisonnable ou conformément à une entente établie entre les parties.
 4. Établir et documenter clairement les modalités de la relation de travail avec les interprètes.

8. Rôle et responsabilités des interprètes

Le rôle de l'interprète est de faciliter la communication verbale en transmettant aussi fidèlement que possible un message entre deux parties qui ne parlent pas la même langue.

Pour les besoins du présent guide, l'expression « fidèlement » est définie comme étant l'interprétation qui conserve la signification du message, sans omissions, ajouts ou modifications.

L'interprète doit :

1. Suivre en tout temps les normes de la pratique et les principes de déontologie du PFI
2. N'accepter que les mandats d'interprétation qu'il est en mesure de réaliser au niveau professionnel le plus élevé qui soit.
3. Participer à des activités de perfectionnement professionnel lorsque cela est possible.
4. Acquérir la terminologie appropriée et améliorer ses connaissances par la création et la mise à jour des fichiers terminologiques.
5. Maintenir et améliorer ses compétences linguistiques.
6. L'interprète doit être en mesure de comprendre et de transmettre les nuances culturelles sans assumer le rôle de défenseur ou d'agent culturel.

Responsabilités envers le fournisseur de services d'interprétation

L'interprète doit :

1. Demander des informations à l'avance en ce qui concerne la nature de son mandat afin d'être capable de mener la recherche et de se préparer convenablement.
2. Se présenter de manière convenable à toutes les parties et expliquer le rôle de l'interprète.
3. S'en tenir de manière stricte à l'horaire prévu ou à la période programmée.

-
4. Avoir une apparence et un comportement professionnels.
 5. Suivre les protocoles, les modalités et les procédures établies ou convenues avec le fournisseur de services d'interprétation.

9. Contextes¹⁰

Les interprètes en milieu social travaillent dans des contextes et des domaines très variés, notamment :

- Entreprise et industrie
- Institutions et organismes publics
- Soins de santé
- Juridique
- Éducation
- Services sociaux

Type d'activité

Le type d'activité renvoie à la situation dans laquelle la communication a lieu. L'activité est définie par des facteurs tels que le lieu physique, le nombre de participants et le type de discours. Cela comprend :

- Consultations médicales
- Procédures judiciaires
- Conférences de presse
- Enseignement en classe
- Entrevues
- Émissions en direct
- Négociations
- Réunions et assemblées
- Présentations
- Consultations
- Forums associatifs

¹⁰ ASTM F2089

Annexe I

Bien que les normes de la pratique du PFI intègrent le travail réalisé et publié concernant plusieurs normes de la pratique, elles diffèrent (considérablement) quant aux attentes relatives aux limites du rôle de l'interprète (et sa responsabilité en matière d'intervention afin d'éliminer au besoin les obstacles à la communication). À la différence des normes de CHIA, du NCIHC et de l'IMIA, les normes de la pratique du PFI ne souscrivent pas à la défense des intérêts culturels par l'interprète ni au rôle d'agent culturel. À l'instar des normes de l'ASTM, les normes de la pratique du PFI visent un objectif différent, soit celui de servir d'orientation générale pour l'interprétation dans plusieurs contextes et non seulement ceux réservés au contexte des soins de santé.

Normes de pratique et principes de déontologie¹¹ (PFI)¹²

Avant-propos

Le rôle de l'interprète en Ontario a évolué et s'est raffiné au fil du temps. Les interprètes ont à travers l'histoire été considérés comme des « interprètes culturels » jouant le rôle de pont pour réparer les « malentendus culturels » entre les fournisseurs de soins et les interlocuteurs ne parlant pas l'anglais ou qui en ont une connaissance limitée. Déterminer la manière avec laquelle l'interprète doit intervenir et le moment de l'intervention a été source de conflits chez toutes les parties pour diverses raisons. Bien que des différences culturelles puissent exister entre personnes ne parlant pas la même langue, des différences culturelles peuvent également exister entre personnes qui parlent la même langue. Étant donné la complexité des facteurs qui influent sur la culture d'une personne, servir de « pont ou d'agent culturel » dépasse la portée de la tâche de l'interprète selon l'équipe chargée de l'élaboration du programme d'études de formation en interprétation. S'attendre à ce qu'un interprète assume cette fonction contrevient en soi aux principes de déontologie et aux normes de la pratique en ce qui concerne l'impartialité et, de plus, pose la question de savoir si l'interprète a une capacité démontrée pour assumer une telle fonction. En conséquence, il faut remarquer que l'équipe chargée de l'élaboration du programme d'études de formation en interprétation recommande que le rôle de l'interprète mette l'accent sur la transmission du message entre les personnes qui ne parlent pas la même langue plutôt que sur les « différences culturelles » entre les interlocuteurs.

Introduction

¹¹ Programme de formation en interprétation (Language Interpreting Training Program)

¹² Ces normes de pratiques sont reproduites avec la permission du **Programme menant au certificat de formation en interprétation (Language Interpreter Training Certificate Program) des Collèges de l'Ontario** CON*NECT Strategic Alliances Inc., 180, rue Dundas Ouest, bureau 504, Toronto (Ontario) M5G 1Z8. * L'élaboration du programme d'études menant au certificat de formation en interprétation a été financée par le **ministère des Affaires civiles et de l'Immigration de l'Ontario**.

Les normes de la pratique définissent le cadre dans lequel le rendement d'un interprète est fourni et mesuré. Les normes de la pratique donnent une orientation quant à la manière dont un interprète jouera son rôle, s'acquittera de ses tâches et de ses responsabilités.

Les principes de déontologie mettent l'accent sur les « impératifs » régissant le rendement d'un interprète alors que les considérations d'ordre déontologique, entre autres, ont une influence sur la capacité de l'interprète de s'en tenir aux normes de la pratique.

Les normes de la pratique et les principes de déontologie servent de balises complémentaires permettant de fournir à l'interprète des paramètres clairs pour la prestation d'un service d'interprétation d'excellente qualité.

L'élaboration et le respect des normes de pratique et des principes de déontologie permettent de renforcer et de soutenir la pratique cohérente pour tous les interprètes. Les normes de la pratique se révèlent utiles dans tous les domaines où les critères liés à la performance professionnelle sont nécessaires à la prise de décision et peuvent être mises à contribution dans le cadre de décisions relatives à l'inconduite professionnelle, à l'incompétence ou à l'incapacité. Les normes de la pratique permettent aux fournisseurs de service, aux employeurs et aux interlocuteurs ne parlant pas l'anglais ou qui en ont une connaissance limitée et requérant les services d'un interprète, de reconnaître quelles normes relatives au rendement peuvent être attendues d'un interprète compétent. Elles aident également les éducateurs à élaborer leur programme d'études et à fournir les instructions appropriées.

Dans l'éventualité où les normes de la pratique établiraient une norme qui se situe à un niveau plus élevé que celle stipulée par la politique ou la procédure de l'employeur ou du fournisseur de service, l'interprète doit se conformer à la norme établie par les normes de la pratique.

Les normes de la pratique et les principes de déontologie recommandés dans le cadre du PFI intègrent le travail d'Across Languages Translation and Interpretation Service, un service d'interprétation en milieu social situé à London (Ontario) et de l'American National Council on Interpreting in Healthcare.

Il existe quarante-sept normes de pratique liées à huit principes de déontologie :

1. Exactitude et fidélité
2. Confidentialité
3. Impartialité
4. Respect des personnes
5. Maintien des limites liées au rôle
6. Responsabilisation
7. Professionnalisme
8. Compétence continue

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Exactitude et fidélité	
<p><i>Objectif : préserver la signification du message.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'interprète transmet fidèlement tous les énoncés et la communication écrite en utilisant la même personne grammaticale que l'interlocuteur ou le rédacteur. La transmission dans la langue d'arrivée doit sembler naturelle et il ne doit y avoir aucune distorsion du message d'origine en raison d'ajouts, d'omissions ou d'explications. L'idiome, le registre, le style et le ton de l'interlocuteur sont conservés. 2. L'interprète informe toutes les parties que tout ce qui sera dit au cours de la rencontre sera interprété. Si une partie demande que l'interprète s'abstienne d'interpréter tous les énoncés, celui-ci a l'obligation d'informer toutes les autres parties au sujet de la demande qui lui a été adressée et de solliciter une orientation de la part des autres parties. 3. L'interprète conserve les expressions anglaises dans l'autre langue, ainsi que les expressions ayant un sens lié à la culture qui ne correspondent à aucune expression en anglais, ou qui peuvent avoir plus d'une signification. Lorsque c'est possible, l'interprète essaie de traduire l'expression en question afin de donner à l'auditeur une idée de sa signification. 4. L'interprète demande à la partie interlocutrice de répéter, de reformuler sa phrase ou d'expliquer, s'il y a quoi que ce soit qui doive être clarifié. Une fois que l'interprète s'aperçoit qu'il a mal compris la communication, il indique la partie du message mal comprise et sollicite l'orientation des parties impliquées. 5. L'interprète s'assure que la signification véhiculée par les gestes, le langage corporel et le ton de la voix n'est pas perdue, en reproduisant ce qui a été vu ou entendu. 6. L'interprète use d'un mode d'interprétation qui convient au contexte. Dans la plupart des situations dans lesquelles une entrevue se déroule, l'interprétation est effectuée en mode consécutif. 	<p>Les interprètes s'efforcent de transmettre intégralement tous les messages précisément, aussi fidèlement que possible et en faisant de leur mieux sans ajouts, distorsions, omissions et sans embellir la signification.</p>

7. L'interprète effectue une interprétation sommaire (c'est-à-dire certains des éléments de la communication ne sont pas interprétés) uniquement en toute connaissance de cause et avec le consentement des parties.	
--	--

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Confidentialité	
<p><i>Objectif : protéger la vie privée de toutes les parties et la confidentialité de l'information.</i></p> <p>8. L'interprète informe toutes les parties qu'il respectera la confidentialité au cours de la séance. Toutes les parties présentes à une séance d'interprétation ont le droit de s'attendre à ce que l'interprète garde confidentielles les informations qui les concernent.</p> <p>9. L'interprète ne divulgue aucune information lue, vue ou oralement transmise hors du contexte dans lequel l'interprétation a lieu sans la permission expresse de toutes les parties ou à moins que la loi ne l'exige. Si le fait de divulguer l'heure et l'endroit où l'interprétation doit se tenir peut servir à déterminer l'objectif, le contenu de la séance ou les personnes concernées, l'interprète ne doit pas divulguer ladite information.</p> <p>10. Il peut arriver, lorsque la collaboration avec d'autres professionnels est requise, que l'interprète reçoive un breffage ou qu'il participe à des discussions pertinentes avec d'autres interprètes, des membres de l'équipe impliqués avec l'autre partie, des représentants autorisés issus de l'organisme d'interprétation et de l'institution qui fournit le service. Toute personne qui reçoit des informations dans le but de fournir des services d'interprétation est déontologiquement liée par le devoir de confidentialité.</p>	<p>Les interprètes ne divulgueront aucune des informations reçues, qu'elles aient été entendues ou lues dans le cadre de l'accomplissement de leurs tâches professionnelles et ils traiteront les informations comme étant confidentielles tout en respectant les exigences pertinentes liées à la divulgation.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Impartialité	
<p><i>Objectif : faire en sorte que la communication intégrale ne soit pas entravée par un parti pris ou une préférence quelconque de l'interprète. Éviter de donner l'impression que l'interprète a une préférence ou un parti pris envers une partie impliquée dans la séance faisant l'objet d'interprétation.</i></p> <p>11. L'interprète reste impartial en tout temps et informe toutes les parties de son obligation de rester impartial.</p> <p>12. L'interprète refuse de faire un travail d'interprétation lorsqu'il a un intérêt personnel ou acquis dans le résultat du travail d'interprétation.</p> <p>13. L'interprète refuse de faire un travail d'interprétation lorsque sa relation personnelle ou une autre relation avec une quelconque partie peut affecter l'impartialité ou être perçue comme telle.</p> <p>14. L'interprète refuse de faire un travail d'interprétation s'il existe une situation, un facteur ou une croyance susceptible de créer un conflit d'intérêt réel ou potentiel pour l'interprète.</p> <p>15. L'interprète divulgue à toutes les parties impliquées dans la séance d'interprétation toute relation personnelle ou autre pouvant influencer ou être perçue par une partie quelconque comme influant sur son impartialité.</p> <p>16. L'interprète informe l'organisme chargé des services d'interprétation qu'il a un intérêt personnel ou acquis dans le résultat du mandat assigné ou lorsqu'il existe une situation, un facteur ou une croyance susceptible de créer un conflit d'intérêt réel ou potentiel qui influera sur sa capacité à tout interpréter avec fidélité et impartialité.</p>	<p>Les interprètes s'efforcent de conserver l'impartialité en ne faisant montre d'aucune préférence et d'aucun parti pris envers toute partie impliquée dans la séance d'interprétation.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Respect des personnes	
<p><i>Objectif : respecter les parties impliquées dans la séance d'interprétation. Démontrer une prise en considération de la dignité intrinsèque de toutes les parties impliquées dans la séance d'interprétation.</i></p> <p>17. L'interprète démontre qu'il respecte toutes les parties impliquées.</p> <p>18. L'interprète favorise la communication directe entre toutes les parties impliquées dans la séance d'interprétation.</p> <p>19. L'interprète se comporte d'une manière qui favorise l'autonomie et le choix personnel des personnes impliquées dans la séance d'interprétation.</p>	<p>Les interprètes démontrent qu'ils respectent toutes les parties impliquées dans la séance d'interprétation.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Maintien des limites liées au rôle	
<p><i>Objectif : protéger l'intégrité professionnelle. Réduire le risque de responsabilité légale. Maintenir la sécurité physique et le bien-être émotionnel de l'interprète.</i></p> <p>20. Le rôle de l'interprète est de permettre aux parties impliquées de communiquer entre elles, de parler de leur propre chef et de prendre leurs propres décisions.</p> <p>21. L'interprète ne doit pas prendre la défense d'une partie.</p> <p>22. L'interprète ne participe pas à la discussion, ne donne aucun conseil et n'exprime aucune opinion sur le sujet traité lors de la rencontre, et ne montre aucune réaction face à l'une ou l'autre des parties.</p> <p>23. L'interprète ne filtre aucune communication, ne fait aucune médiation et ne prend pas la parole pour le compte de l'une ou l'autre des parties.</p> <p>24. L'interprète évite d'avoir inutilement un contact avec les parties. Avant la séance, l'interprète peut amorcer le contact afin de s'assurer de comprendre la langue, de confirmer les détails relatifs au mandat et de transmettre toute information au sujet de la séance d'interprétation nécessaire pour l'interlocuteur qui ne parle pas l'anglais.</p> <p>25. L'interprète ne s'acquitte d'aucune tâche autre que celle qui consiste à offrir des services d'interprétation à l'une ou l'autre des parties.</p> <p>26. L'interprète recourt au mode d'interprétation le plus discret possible.</p> <p>27. L'interprète protège sa vie privée, sa sécurité et son bien-être personnels.</p>	<p>Les interprètes s'efforcent de s'acquitter de leurs tâches professionnelles dans le cadre du rôle qui leur est imparti et s'abstiennent de s'impliquer personnellement.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Responsabilité	
<p><i>Objectif : être responsable de la qualité du travail accompli par l'interprète. Être responsable concernant le maintien des limites et des normes. Respecter les lois et les normes.</i></p> <p>28. L'interprète trouve les erreurs d'interprétation et les corrige dès que possible.</p> <p>29. L'interprète refuse de réaliser des mandats qui exigent des connaissances ou des aptitudes qui dépassent sa compétence.</p> <p>30. L'interprète informe les parties sans attendre et sollicite une orientation dans le cadre d'une séance d'interprétation lorsqu'il devient patent que la nature de la tâche dépasse sa compétence.</p> <p>31. L'interprète reste dans le cadre de son rôle, de ses limites et de ses obligations et prend des mesures pour s'assurer que toutes les parties les comprennent.</p> <p>32. L'interprète se conduit en respectant les exigences législatives et les normes généralement acceptées de la profession.</p> <p>33. L'interprète maintient la transparence. Lorsqu'il est nécessaire de clarifier, l'interprète dit à toutes les parties : « Moi, l'interprète, j'ai besoin d'une clarification concernant... »</p> <p>34. L'interprète porte à l'attention de la personne appropriée toute circonstance ou condition qui l'empêche d'observer une entière conformité à toute norme figurant dans le présent document, y compris notamment les conflits d'intérêt, la fatigue éprouvée, l'incapacité d'entendre les propos ou ses connaissances insuffisantes en matière de terminologie spécialisée, et refuse de poursuivre un mandat quelconque dans des conditions qui rendent la dite conformité manifestement impossible.</p>	<p>Les interprètes sont responsables de la qualité de l'interprétation fournie et redevables envers toutes les parties et tous les organismes qui retiennent leurs services.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Professionalisme	
<p><i>Objectif : conserver une éthique et un comportement professionnels</i></p> <p>35. L'interprète se comporte d'une manière conforme aux plus hautes normes professionnelles ainsi qu'aux protocoles et aux procédures de l'organisme chargé des services d'interprétation.</p> <p>36. L'interprète s'acquitte de ses tâches de la manière la plus discrète possible.</p> <p>37. L'interprète mène à bonne fin le mandat qu'il a accepté.</p> <p>38. L'interprète arrive à temps au lieu convenu pour la séance d'interprétation.</p> <p>39. L'interprète y reste tant que la séance n'est pas terminée ou qu'on ne lui a pas donné son congé.</p> <p>40. L'interprète porte des vêtements appropriés en vue de séances d'interprétation en tête-à-tête.</p> <p>41. L'interprète ne s'occupe d'aucune affaire personnelle ou autre pendant un mandat relatif à l'interprétation.</p> <p>42. L'interprète crée un environnement de travail qui lui permet de réaliser une interprétation au téléphone.</p>	<p>Les interprètes agissent en tout temps de manière professionnelle et conforme à la déontologie.</p>

Norme de la pratique	Principe de déontologie
Compétence continue	
<p><i>Objectif : atteindre au niveau de compétence le plus élevé possible. Se comporter en conformité avec les agréments, reconnaissances professionnelles, formations et l'expérience. Mettre en valeur et améliorer les aptitudes personnelles.</i></p> <p>43. L'interprète suit des cours et passe des examens afin d'obtenir la reconnaissance professionnelle ou l'agrément voulu.</p> <p>44. L'interprète met en valeur ses aptitudes et ses connaissances grâce à l'auto-formation et à la formation professionnelle continue, de manière formelle et informelle.</p> <p>45. L'interprète sollicite des commentaires à des fins d'évaluation et s'auto-évalue en ce qui concerne son rendement.</p> <p>46. L'interprète est prêt à fournir la preuve de la formation, de l'expérience, des reconnaissances professionnelles et des agréments pertinents qu'il possède.</p> <p>47. L'interprète conserve son affiliation auprès des associations professionnelles d'interprètes appropriées et se conforme au code de déontologie desdites associations.</p>	<p>Les interprètes s'engagent à faire un apprentissage permanent car ils reconnaissent que les langues, les gens et les services évoluent au fil du temps et qu'un interprète compétent s'efforce de maintenir un haut niveau de qualité en interprétation.</p>

Annexe II

Classification linguistique / Langues de travail¹³

Langues de travail		
Langues actives	Langue A : Langue pour laquelle l'interprète possède une compétence de locuteur d'origine tant pour l'expression orale que pour l'écoute. Maîtrise parfaite de la langue.	Langue(s) de départ et d'arrivée
	Langue B : Langue autre que la langue maternelle, pour laquelle l'interprète possède une entière compétence fonctionnelle tant pour l'expression orale que pour l'écoute. Maîtrise parfaite de la langue.	Langue(s) de départ et d'arrivée
Langue passive	Langue C : Langue autre que la langue maternelle, pour laquelle l'interprète possède une entière compétence fonctionnelle à l'écoute.	Langue(s) de départ

¹³ AICC / ASTM F2089

Annexe III

Associations professionnelles

Traducteurs, terminologues, interprètes de conférence et interprètes judiciaires.

Au Canada, le Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada (CTTIC) est reconnu comme étant l'organisme national qui représente les traducteurs, les interprètes et les terminologues professionnels.

Les titres de traducteur agréé, d'interprète de conférence agréé, d'interprète judiciaire agréé et de terminologue agréé sont désormais protégés par la loi dans quatre provinces canadiennes :

- Colombie-Britannique – Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC)
- Nouveau-Brunswick – Corporation des traducteurs, traductrices, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (CTINB)
- Ontario – Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO)
- Québec – Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ)¹⁴

Le CTTIC prépare, administre un examen national standardisé et attribue les notes (à l'exception du Québec, où l'OTTIAQ se sert d'une procédure d'agrément différente) afin d'assurer une certaine cohérence; cependant, l'agrément des professions est de compétence provinciale. L'agrément est accordé par une association provinciale reconnue, qu'il soit ou non protégé par la loi.¹⁵

Le CTTIC ne compte aucun membre à titre individuel. Comme l'organisme professionnel est de compétence provinciale et territoriale, le CTTIC n'admet que les organismes provinciaux et territoriaux, appelés selon le cas, association, ordre, société ou corporation. Le nombre total de ses membres s'élève à dix¹⁶ organismes membres qui, eux, représentent leurs propres membres.¹⁷

¹⁴ Au Québec, la seule désignation prévue pour les interprètes de conférence et les interprètes judiciaires est l'« interprète agréé ».

¹⁵ L'OTTIAQ ne participe pas à l'examen standardisé dispensé par le CTTIC. L'agrément est accordé en fonction de l'étude du dossier.

¹⁶ Neuf membres actifs

¹⁷ www.cttic.org

Organismes membres du CTTIC

Association des traducteurs et interprètes de l'Alberta (ATIA)

Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC)

Association des traducteurs et des interprètes du Manitoba (ATIM)

Corporation des traducteurs, traductrices, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (CTINB)

Association des traducteurs et interprètes de la Nouvelle-Écosse (ATINE)

Nunattinni Katujjiqatigiit Tusaajinut – Société des traducteurs-interprètes du Nunavut (NKT)

Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO)

Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ)

Association des traducteurs et interprètes de la Saskatchewan (ATIS)

Interprètes des langues signées

Au Canada, l'Association des interprètes de langage visuel du Canada (AILVC) est reconnue comme étant l'organisme national qui représente les interprètes des langues signées professionnels. Le présent document consiste en substance à aborder principalement l'interprétation des langues parlées telle qu'elle est réalisée dans le milieu communautaire. Un grand nombre de questions présentées dans le présent document concernent également l'AILVC et elles sont d'intérêt commun pour les interprètes des langues parlées et les interprètes des langues signées. Bien que les langues puissent différer, il existe à la base un désir d'améliorer les normes et les pratiques en se fondant sur des éléments de preuve et des stratégies efficaces. En unissant leurs efforts, les interprètes des langues parlées et les interprètes des langues signées peuvent réaliser le progrès qu'ils désirent.

Les interprètes canadiens des langues signées sont représentés à l'échelle nationale par l'AILVC. L'AILVC a été fondée à la fin des années 1970 et elle a joué un rôle actif dans la formation de la profession d'interprète. L'AILVC possède son propre code de déontologie et ses propres lignes directrices de conduite professionnelle ainsi qu'un système d'évaluation canadien chargé de l'agrément des interprètes en ASL et en anglais.

Il existe plus de 100 langues signées naturelles utilisées de par le monde.

Les interprètes dont le travail consiste à passer d'une langue parlée à une langue signée et vice-versa peuvent utiliser l'interprétation simultanée ou consécutive en fonction de l'interaction et du discours.

Pour obtenir des données particulières concernant l'AILVC, consultez le site à l'adresse www.avlic.ca.

Annexe IV

Interprétation en soins de santé

L'interprétation dans le milieu des soins de santé est un domaine spécialisé de la pratique de l'interprétation. Le rôle de l'interprète en soins de santé est de permettre une communication claire et exacte entre les patients et les fournisseurs de soins de santé au sein d'un environnement en soins de santé multilingue.

L'interprétation dans le milieu des soins de santé est un exercice très exigeant sur le plan intellectuel et psychologique et les praticiens ont besoin de formation, de connaissances en terminologie médicale et d'une bonne compréhension des pratiques et des procédures cliniques ainsi que de connaissances pratiques sur le système de soins de santé.

Les interprètes en soins de santé travaillent dans les hôpitaux, les cliniques, les centres de soins de santé communautaires, les salles d'urgence, les établissements psychiatriques, les établissements de soins prolongés et dans d'autres établissements de soins de santé. Ils font face à des situations très diverses dans le cadre de leur travail; celles-ci vont des soins aux malades aux greffes d'organes, en passant par l'examen psychiatrique.

Des normes communes destinées aux interprètes en soins de santé dans l'ensemble du Canada sont nécessaires afin de s'assurer que le grand public reçoit des services d'interprétation de bonne qualité au sein du système de soins de santé.

Une mauvaise communication, fruit d'obstacles linguistiques, peut entraîner des conséquences d'ordre juridique pour les fournisseurs et les organismes. Bien que l'interprétation ait un coût, des lacunes sur le plan de l'interprétation peuvent conduire à l'utilisation inefficace des ressources et à l'augmentation du coût lié au système de soins de santé. Cela se traduit notamment par l'administration de tests médicaux inutiles, la prise de rendez-vous répétés, le manquement du patient à se conformer à son traitement et le fait pour celui-ci de ne pas se présenter à sa consultation. Cela peut également entraîner des défaillances en ce qui a trait à la protection de la vie privée du patient, à l'obtention du consentement éclairé ou à la compréhension exacte de la maladie. Des événements néfastes peuvent découler d'une barrière linguistique.

La recherche indique que les obstacles linguistiques influent sur les résultats liés à la santé des patients à la suite de ce qui suit:

- Erreur de diagnostic
- Erreurs d'aiguillage
- Traitement erroné

- Durée des hospitalisations prolongée

Le manque d'interprètes qualifiés dans les milieux des soins de santé constitue un obstacle susceptible d'empêcher l'accès équitable aux services de soins de santé.

Faire appel à des interprètes qui ne sont pas formés représente des risques à la fois pour le patient et le fournisseur de services. Le taux d'erreurs des interprètes sans formation (y compris la famille et les amis) est tellement élevé qu'il est plus dangereux de faire appel à leurs services en certaines circonstances que de n'avoir aucun interprète du tout¹⁸. La raison en est qu'une fausse impression de sécurité, tant chez le fournisseur de soins de santé que chez le client, nourrit l'idée que la communication est transmise de manière exacte. La famille et les amis tentent de minimiser la douleur et l'inconfort du patient et, en conséquence, essaient de fournir des réponses au lieu de laisser parler le patient. Il n'est absolument pas approprié de se servir d'un enfant ou d'une personne mineure pour jouer le rôle de l'interprète.

Le fournisseur de soins de santé doit s'assurer que les services d'un interprète professionnel sont disponibles s'il n'est pas en mesure de communiquer avec le patient ayant des compétences limitées en anglais ou en français.

Le mode consécutif est le mode le plus fréquemment utilisé au cours des séances d'interprétation quotidiennes en soins de santé. Le mode simultané est utilisé dans les cas où il serait inapproprié d'interrompre une séance ayant lieu par exemple dans un milieu psychiatrique ou lors de situations où la tension est palpable. Le mode simultané est également utilisé lorsque l'interprétation pendant les réunions de groupe et les séances de sensibilisation est chuchotée.

On demande parfois aux interprètes en soins de santé de réaliser des traductions à vue. La traduction à vue implique un processus mental très semblable à celui utilisé au cours de l'interprétation simultanée, cependant les informations de départ sont présentées sous forme écrite plutôt que verbale. Afin d'obtenir une traduction plus exacte et efficace, le fournisseur de soins de santé doit laisser l'interprète prendre connaissance du document en entier avant de commencer à traduire oralement.

¹⁸ FLORES, Glenn. Et coll. *Errors in Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences in Pediatric Encounters*. La recherche a démontré qu'en moyenne une séance d'interprétation en milieu médical génère 31 erreurs d'interprétation. Les erreurs les plus fréquentes étaient l'omission (52 %), l'aisance surfaite (16 %), la substitution (13 %), l'interprétation subjective (10 %) et l'ajout (8 %). Soixante-trois pour cent de l'ensemble des erreurs entraînaient des conséquences potentielles sur le plan clinique, soit un nombre moyen de 19 erreurs par séance d'interprétation. Les erreurs commises par les interprètes spéciaux étaient beaucoup plus susceptibles d'entraîner des conséquences potentielles sur le plan clinique que celles commises par des interprètes travaillant à l'hôpital (77 % en comparaison de 53 %). Les erreurs ayant des conséquences au plan clinique comprenaient : 1) l'omission de questions au sujet d'allergies médicamenteuses; 2) l'omission des instructions sur la dose, la fréquence et la durée relatives à la prise d'antibiotiques et à l'administration de fluides de réhydratation; 3) le fait de mentionner que la crème à base d'hydrocortisone devait être appliquée sur le corps en entier plutôt que seulement sur l'éruption cutanée du visage; 4) le fait de dire à une mère de ne pas répondre aux questions personnelles; 5) le fait d'omettre de dire que le prélèvement par écouvillon en vue d'une coproculture avait été effectué chez un enfant; 6) le fait de dire à une mère de mettre de l'amoxicilline dans les deux oreilles pour le traitement de l'otite moyenne.

La traduction à vue ne doit être réalisée que pour des documents simples. La traduction de documents spécialisés en soins de santé exige certaines aptitudes chez le traducteur compétent que l'interprète ne possède pas nécessairement. Ce type de texte demande d'ordinaire une recherche à laquelle il faut mettre le temps et les outils de traduction spécialisés nécessaires.

Les interprètes doivent se familiariser avec les formulaires les plus fréquemment utilisés dans les milieux des soins de santé tels que les formulaires de consentement, les dossiers de soins de santé, les directives destinées au patient et les procédures de suivi.

Il incombe à l'organisme chargé des soins de santé de s'assurer que tout professionnel bilingue en soins de santé à qui on demande d'être interprète possède la compétence linguistique et qu'il satisfait à toutes les attentes indiquées pour un interprète professionnel.

En tant que membre faisant partie intégrante de l'équipe des soins de santé, l'interprète en soins de santé doit être traité et respecté de manière professionnelle comme tout autre fournisseur de services de soins de santé. À ce titre, l'interprète peut être tenu légalement responsable à l'égard d'erreurs, de fautes, de négligence ou d'omissions commises au cours de l'interprétation.

L'organisme chargé des soins de santé doit s'assurer que l'interprète, ainsi que tout autre fournisseur de soins de santé, ont accès à l'information et à la tenue de protection nécessaires, qu'on leur a fourni ces éléments pour leur permettre d'effectuer leur travail lorsqu'ils se trouvent en présence de maladies infectieuses.

Il incombe au fournisseur de soins de santé d'obtenir le consentement éclairé de la part du patient. On ne peut demander à l'interprète d'obtenir le consentement éclairé ni d'apposer en tant que témoin sa signature sur le document à signer présenté en l'occurrence. Lorsque le consentement est obtenu au moyen d'un interprète, il importe qu'un document en fasse mention.¹⁹

¹⁹ Ibid.

Annexe V

Interprétation juridique

L'interprétation juridique est un domaine spécialisé de la pratique de l'interprétation. Les interprètes judiciaires jouent un rôle essentiel dans les tribunaux canadiens en facilitant l'accès de toutes les personnes à la justice, sans égard aux obstacles linguistiques.

Bien que l'interprétation juridique remonte à la colonisation espagnole des Amériques au début des années 1500 et que le Statut du Tribunal militaire international ait compris une clause liée à l'accès linguistique afin de garantir un procès équitable aux procès de Nuremberg de 1945 à 1946, ce ne fut qu'à la fin des années 1970 que, pour la première fois, la profession a commencé à établir des règlements relatifs à la qualité d'interprétation.²⁰

Un interprète judiciaire est un « intermédiaire linguistique » dont la participation permet à une personne qui ne parle pas ou ne comprend pas l'anglais ou le français de participer de manière significative à une procédure judiciaire. La tâche de l'interprète comporte deux volets :

1. S'assurer que le compte-rendu des délibérations en anglais ou en français reflète précisément ce qui est dit à une personne ayant des compétences limitées en anglais ou en français ou ce qui est dit par elle.
2. Placer la personne ayant des compétences limitées en anglais ou en français sur un pied d'égalité avec les personnes qui parlent et qui comprennent l'anglais ou le français.

Au Canada, les interprètes judiciaires interprètent pour les personnes qui se présentent au tribunal sans pouvoir communiquer de manière efficace en anglais ou en français. Ces personnes comprennent les accusés et les témoins dans les cours criminelles ainsi que les justiciables et les témoins dans les tribunaux civils et de la famille. Les interprètes travaillent également dans des établissements extrajudiciaires dans le cadre d'une instance privée ou publique comme dans le cas de rencontres entre client et avocat, de dépositions, d'examens, de séances de préparation pour témoin et d'entrevues avec les membres du personnel de soutien des tribunaux (par ex. probation), de poursuites administratives (cas relatifs à l'immigration et aux réfugiés, audiences relatives à l'assurance contre les accidents du travail, commission des libérations

²⁰ La Suède a été l'un des premiers pays de l'Europe à régir la profession grâce à l'introduction d'un examen d'interprétation en 1976. La Cour suprême fédérale des États-Unis a introduit le Federal Court Interpreters Act en 1978 afin de réglementer les interprètes de langue espagnole. Au Canada, la Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC) a mis au point l'examen d'agrément au début des années 1980 qui été plus tard adopté par le Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada (CTTIC).

conditionnelles, etc.).

Bien que le droit de disposer d'un interprète pour les affaires criminelles soit reconnu dans le monde entier²¹, certaines institutions ne précisent pas toujours les compétences nécessaires pour travailler en qualité d'interprète judiciaire, et n'ont pas non plus la capacité de déterminer si l'interprète est qualifié.

L'interprétation juridique est un exercice intellectuel exigeant et les praticiens ont besoin d'une formation étendue, d'un sens de l'éthique particulièrement aiguisé en plus d'une connaissance approfondie des langues. L'interprète judiciaire doit posséder la maîtrise de la langue parlée au tribunal et d'une deuxième langue comme s'il s'agissait de sa langue maternelle; des connaissances générales et un vocabulaire étendu allant de la langue juridique formelle jusqu'aux expressions communes et argotiques, une agilité mentale et verbale; la capacité de traiter avec les avocats, le personnel judiciaire, le grand public, etc.; une formation spécialisée et de l'expérience.

Les interprètes judiciaires doivent se conformer en tout temps au code de déontologie²², se conduire d'une manière cohérente avec la dignité de la cour et être le plus discret possible.

L'interprète judiciaire doit posséder une connaissance approfondie de la terminologie et des procédures utilisées dans les tribunaux. Il se peut que les interprètes connaissent le droit civil (système issu du droit romain) et qu'ils aient quelque difficulté à comprendre les procédures en common law.²³ Le Canada bénéficie d'une situation tout à fait unique car la province de Québec possède un système judiciaire hybride. Au Québec, le droit privé s'inspire du droit civil alors que le droit public s'inspire de la common law, ce qui rend les choses encore plus compliquées pour l'interprète judiciaire. Il est essentiel de comprendre les différentes phases des délibérations afin de pouvoir interpréter avec exactitude.

À l'opposé des interprètes qui travaillent dans d'autres domaines, l'interprète judiciaire n'est pas là pour s'assurer que la personne ayant des compétences limitées en anglais ou en français comprend, mais pour lui donner la même possibilité que toute autre personne qui parle la même langue que le tribunal. En conséquence, modifier le registre, ou simplifier les questions techniques à l'avantage de l'accusé ou du témoin peut déformer ou ralentir la procédure judiciaire.

²¹ Pacte international relatif aux droits civils et politiques des Nations Unies (United Nations International Covenant on Civil and Political Rights). 1966. Article 14. n° 3. Convention américaine relative aux droits de l'homme (American Convention on Human Rights). 1969. Article 8, paragraphe 2. Charte canadienne des droits et libertés. 1982, garanties juridiques, n° 14.

²² Le Comité de traduction juridique et d'interprétation auprès des tribunaux de la Fédération internationale des traducteurs (FIT) a adopté les « Meilleures pratiques en matière d'interprétation auprès des tribunaux (Best Practices in Court Interpreting) » et le « Code de déontologie destiné aux interprètes judiciaires (Code of Conduct for Court Interpreters) » lors de la tenue du Congrès mondial de FIT en 1999. Les associations professionnelles possèdent leur propre code de déontologie, destiné à leurs membres.

²³ Le droit civil est cité dans les présentes, non par souci de souligner la procédure dans les cas de droit privé à la différence du droit criminel, mais en tant que tradition et cadre juridiques.

Les tribunaux se servent de divers modes d'interprétation : consécutif, chuchoté et simultané. Avant de commencer la séance, l'interprète doit être informé du mode dans lequel l'interprétation doit avoir lieu et de toute logistique spéciale liée au cas.

« En mode consécutif, il est prévu qu'un interprète chevronné ne peut retenir plus de 100 mots (soit une ou deux phrases) avant de commencer à donner son interprétation. La capacité de coordonner le discours à tour de rôle est donc une compétence essentielle que l'interprète doit maîtriser. »²⁴

« Les longues délibérations, inspirées de la pratique de l'interprétation de conférence, doivent être interprétées par un couple d'interprètes qui se remplacent à tour de rôle selon une périodicité appropriée. Même les interprètes chevronnés en interprétation simultanée font des erreurs lorsqu'ils travaillent dans des conditions inappropriées. L'interprète doit être en mesure de voir l'interlocuteur et de l'entendre clairement et l'interlocuteur doit parler à un débit raisonnable. »²⁵

On demande fréquemment aux interprètes judiciaires de réaliser une traduction à vue. Les traductions à vue impliquent un processus mental très semblable à celui utilisé au cours de l'interprétation simultanée, mais les informations sources sont présentées sous forme écrite plutôt que verbale. Afin d'obtenir une traduction plus exacte et efficace, il importe de laisser l'interprète prendre connaissance du document en entier avant de commencer à traduire oralement.

La traduction à vue ne doit être réalisée que pour des documents simples. La traduction de documents juridiques spécialisés exige certaines aptitudes chez le traducteur compétent que l'interprète ne possède pas nécessairement. Ce type de texte demande d'ordinaire une recherche à laquelle il faut mettre le temps et les outils de traduction spécialisés nécessaires.

Les interprètes judiciaires prêtent serment en ce qui concerne toutes les délibérations où il est obligatoire de prêter serment et ils sont donc exposés à des sanctions en cas de parjure. Les mots dont use un témoin sont considérés comme vérité prononcée sous serment; il s'agit donc d'un témoignage. Les mots prononcés par les juges, les avocats, les procureurs locaux, les fonctionnaires du tribunal, les agents de la paix à l'endroit d'un témoin sont tous régis par les lois et les règles de procédure.

Tout comme dans d'autres cas d'interprétation, les conséquences des erreurs peuvent avoir des ramifications graves, y compris l'annulation du procès ou un verdict mal fondé. Un appel peut être interjeté et des verdicts peuvent être invalidés en raison d'une interprétation incorrecte.

²⁴ MIKKELSON, Holly. Introduction to Court Interpreting, T.J. International Limited, Grande-Bretagne, 2000.

²⁵ MIKKELSON, Holly. Introduction to Court Interpreting, T.J. International Limited, Grande-Bretagne, 2000.

Dans certaines provinces canadiennes, le titre d'interprète judiciaire agréé est protégé par la loi. Le Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada (CTTIC) par l'entremise des organismes provinciaux ou territoriaux est la seule association professionnelle canadienne autorisée à conférer ce titre. (Voir l'annexe III)

Bibliographie

Publications

ANGELELLI, Claudia. «_Healthcare Interpreting Education: Are We Putting the Cart Before the Horse? », The ATA Chronicle, novembre-décembre 2005.

Association of American Medical Colleges AAMC. Guidelines for Use of Medical Interpreter Services, Washington (DC).

American Society for Testing and Materials ASTM F2089-01 Standard Guide for Language Interpretation Services, 2007.

American Society for Testing and Materials ASTM F 2575-06 Standard Guide for Quality Assurance in Translation, 2006.

AUSIT. Code of Ethics for Interpreters and Translators. Sydney: Australian Institute of Interpreters and Translators, 1996.

Austrian Standards Institute. ONORM D 1202. Translation and interpretation services – Interpretation Services – Requirements for the service and the provision of the service, Autriche, 2002 (allemand).

Austrian Standards Institute. ONORM D 1203 Translation and interpretation services – Interpretation Services – Interpretation contracts, Autriche, 2002 (allemand).

BOWEN, S. and KAUFERT, M. Measuring the ‘Costs’: Using Case Studies in Evaluation of Health Interpreter Services Massachusetts Medical Interpreters Association News, 3, automne 2000.

California Healthcare Interpreting Association – CHIA California Standards for Healthcare Interpreters. Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles & Intervention, Sacramento, Californie, 2002.

CLARK, C. « The translator’s dilemma: Communicating medical terminology », ATA Chronicle, 14 au 17 mars 2000.

Comité européen de normalisation CEN. EN 15038 European Standard. Translation Services – Service requirements.

GENTILE, Adolfo. Working with Professional Interpreters, In Cross-Cultural Communication in Medical Encounters, Rédacteur : A. Pauwels, Melbourne, Centre for Community Languages in the Professions, Monash University, 1991.

FLORES, G., ABREU M, SCHWARTZ I, HILL M. « The importance of language and culture in paediatric care: Case studies from the Latino community », Journal Paediatrics 2000, 137: 842-848.

FLORES, G. « The Impact of Medical Interpreter Services on the Quality of Healthcare: A Systematic Review », *Medical Care Research and Review*, 62 (3), 255-299, 2005.

FLORES, Glenn (MD*), M. BARTON LAWS (PhD), Sandra J. MAYO (EdM)||, Barry ZUCKERMAN (MD)‡, Milagros ABREU (MD*),‡, Leonardo MEDINA (MD)‡ and Eric J. HARDT (MD).§ Errors in Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences in Paediatric Encounters.

GILE, Daniel. Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training, John Benjamin's Publishing Company, Philadelphie, 1995.

HAYES RP, BAKER DW. « Methodological problems in comparing English-speaking and Spanish-speaking patients' satisfaction with interpersonal aspects of care », Med Care 1998; 36(2):230-236.

Healthcare Interpretation Network. « Quality Healthcare for Linguistically Diverse Populations », Conference proceedings, 22 mars 2004.

Healthcare Interpretation Network. A Handbook for Trainers: Language Interpreting in the Healthcare Sector, Rédigé par : Diana Abraham, Nelson Cabral et Anita Tancredi, HIN, octobre 2004.

KURZ, Ingrid. « Conference Interpretation: Expectations of Different User Groups », In The Interpreting Studies Reader, Rédacteurs : Franz Pöchhacker et Miriam Shlesinger, Londres et New York : Routledge, pp. 312-324, 2002.

KURZ, Ingrid. « Conference Interpreting: Job Satisfaction, Occupational Prestige and Desirability », In Translation, a Creative Profession, Proceedings of the XIIth World Congress of FIT, Belgrade, 1990. Rédacteur : Mladen Jovanovic, Belgrade: Prevodilac, pp. 363-376, 1991.

Language Interpreter Training Certificate Program of the Ontario Colleges © CON*NECT Strategic Alliances Inc.

Massachusetts Medical Interpreters Association. 1995 and Education Development Centre, Inc. 1995, Medical Interpreting Standards of Practice.

MIKKELSON, Holly. Introduction to Court Interpreting. T.J. International Limited, Grande-Bretagne, 2000.

MIKKELSON, Holly. Interpreter Ethics: A Review of the Traditional and Electronic Literature, *Interpreting* 5:1, pp. 49-56, 2000.

MIKKELSON, Holly. « The Professionalization of Community Interpreters », *Global Vision: Proceedings of the 37th Annual Conference of the American Translators Association, 1996*, Rédacteur : M. Jérôme-O'Keeffe, Alexandria, Virginia: American Translators Association, pp. 77-89.

MIKKELSON, Holly. The Court Interpreter as Guarantor of Defendant Rights Acebo (Californie), États-Unis. www.acebo.com

Multi-Languages Corporation. Interpretation and Translation Management System, 1997, révisé en juin 2007. www.multi-languages.com

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI). *Ethics of Interpreting and Translation - A Guide to Professional Conduct in Australia*.

National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT). *Code of Ethics and Professional Responsibilities*.

NAATI: Role and Functions, [NAATI : National Accreditation Authority for Translators and Interpreters, Australie]. In *Translation and Interpreting: Bridging East and West, Selected Conference Papers, Vol. 8*. Rédacteurs Richard K. Seymour et C.C. Liu, Hawaii: University of Hawaii Press, pp. 23-32.

National Council on Interpreters in Healthcare (NCIHC). *National Standards of Practice for Interpreters in Healthcare*, septembre 2005.

NRCTI (National Resource Center for Translation and Interpretation) Outreach Paper. Washington (D.C.) : Georgetown University

NOLAN, James. Interpretation Techniques, Multilingual Matters Ltd., Grande-Bretagne, 2005.

Pöchhacker, Franz. Introducing Interpreting Studies, Routledge, Londres, 2004.

Pöchhacker, Franz Miriam Shlesinger (Rédigé par), The Interpreting Studies Reader, Routledge, Londres, 2002.

ROAT, CE. « Healthcare interpreting-an emerging discipline », ATA Chronicle, 18 au 21 mars 2000.

ROAT, CE. « Certifying medical interpreters: Some lessons from Washington state », ATA Chronicle, 23 au 26 mai 1999.

Strengthening Access to Primary Healthcare (SAPHC), Literature Review: Examining language barriers and interpreter services in Canada's healthcare sector.

WADENSJO, Cecilia. Interpreting As Interaction, Longman (Angleterre), 2005.

Sites Web

Asociación Profesional Española de Traductores e Intérpretes
http://www.apeti.org.es/html/ic_info.htm

Association de l'industrie de la langue/Language Industry Association - AILIA
www.ailia.ca

Asociación española de normalización y certificación – AENOR
<http://www.aenor.es/desarrollo/inicio/home/home.asp?cambiodioma=s&pag=0>

Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario – ATIO
www.atio.on.ca

Association internationale des interprètes de conférence – AIIC
<http://www.aiic.net/>

Australian Institute of Interpreters and Translators – AUSIT
www.ausit.org/ethics

Bow Valley College
http://www.bowvalleycollegeweb.com/index.php?option=com_content&view=category&id=169:interpreting&Itemid=64&layout=default

California Healthcare Interpreting Association – CHIA
<http://cms.chiaonline.org/>

CHOATE, Denise Look. « Labour Issues and Interpreters in the California Trial Courts: An Exchange », Proteus 8:3&4, 1999
www.najit.org/proteus/v8n3-4/exchange_v8n3-4.htm

Colegio mexicano de intérpretes de conferencia CMIC
http://www.interpretacion.org/index.php?option=com_content&task=view&id=29&Itemid=73

Communications interculturelles
<http://www.culturecrossroads.net/resources.htm#code>

Cross Cultural Healthcare Program. *Bridging the Gap: A Basic Training for Medical Interpreters*, Seattle (Washington), 1996.
<http://www.xculture.org/interpreter/overview/ethics.html>

Diversity Rx.
<http://www.diversityrx.org/html/MOIP.htm>

Healthcare Interpretation Network – HIN
www.healthcareinterpretationnetwork.ca

Association internationale des interprètes de conférence – AIIC
<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article24.htm>

International Association for Translation and Intercultural Studies – IATIS
<http://www.iatis.org/index.php>

Institute of Linguists. Code of Conduct of the National Register of Public Service Interpreters, Royaume-Uni, 1995.
www.nrpsi.co.uk

International Medical Interpreters Association
<http://www.imiaweb.org>

Mirta Vidal Orrantia Interpreting and Translating Institute
<http://www.orgsites.com/ny/mvoiti/>

Michigan University Interpreter Services
<http://www.mgh.harvard.edu/interpreters/afr.asp>

National Association of Judiciary Interpreters and Translators – NAJIT
<http://www.najit.org/ethics.html>

National Accreditation Authority for Translators and Interpreters – NAATI
<http://www.naati.com.au/>

National Council on Interpreting in Healthcare – NCIHC
www.ncihc.org/

<https://www.rid.org/acct-app/index.cfm?action=search.members> Code de déontologie
<http://www.rid.org/coe03.pdf>

Maillon essentiel
<http://www.criticallink.org/>

Code de déontologie de l'Utah
http://www.aslterps.utah.gov/policy_code.jsp

Collège communautaire de Vancouver
<http://www.continuinged.vcc.ca/interpreting/index.htm>

NOTES